

WebRoam RMS

سامانه مدیریت و پشتیبانی نقاط پایانی

ویژه تیم‌های IT سازمانی، شعب، مراکز داده و شبکه‌های کنترل‌شده — Remote و Endpoint Operations
Support روی زیرساخت On-Premises، در یک کنسول وب واحد.

محصول: Webroam RMS — Remote Session | Monitoring | Patch | Automation



واحد راهکارهای سازمانی ماداگو

مدل استقرار: On-Premises یا زیرساخت خصوصی تحت

کنترل مشتری **نسخه سند:** ۱۰۰ — مهر ۱۴۰۵

WEBROAM RMS • SECURE EVERY MOVE.

در یک نگاه

یک کنسول برای دیدن، پشتیبانی، اقدام و پیگیری

WebRoam RMS سامانه مدیریت و پشتیبانی نقاط پایانی (Endpoint) برای سازمان‌هایی است که کنترل، سابقه و امنیت برایشان قابل مذاکره نیست. محصول روی زیرساخت خود سازمان مستقر می‌شود و عملیات روزمره تیم IT — پشتیبانی ریموت، مانیتورینگ، به‌روزرسانی، خودکارسازی، موجودی‌گیری و گزارش‌گیری — را در یک مسیر کاری واحد جمع می‌کند.

این کاتالوگ تصویر کاملی از محصول ارائه می‌دهد: از مسئله‌ای که هر روز زمان تیم IT را مصرف می‌کند، تا تجربه واقعی پشتیبانی، روش‌های استقرار در مقیاس سازمان، کنترل‌های امنیتی و گام بعدی برای تصمیم‌گیری.

برای مدیر IT	برای Help Desk	برای کارشناس سیستم
دید یکپارچه و سابقه اقدامات	شروع سریع پشتیبانی	ابزار فنی و اجرای اقدام
وضعیت ناوگان، هشدارها و تاریخچه عملیات روی همه Endpointها در یک کنسول؛ بدون ابزارهای پراکنده.	اتصال به نشست فعال کاربر بدون Logout و بدون دانلود ابزار؛ شروع هر تماس با یک جست‌وجو.	Terminal، فایل‌ها، سرویس‌ها، Registry، Script و Patch — همه از همان کنسول و روی همان سیستم.

مسئله

مسئله‌ای که هر روز زمان تیم IT را می‌گیرد

قبل از صحبت درباره قابلیت‌ها، باید پذیرفت که هزینه اصلی پشتیبانی در «شروع» است: توضیح تلفنی مبهم، ابزاری که باید دانلود شود، کاربری که از سیستم خارج می‌شود و سابقه‌ای که هیچ‌جا ثبت نمی‌ماند. جدول زیر پنج الگوی تکرارشونده‌ای را نشان می‌دهد که WebRoam RMS برای حذف آن‌ها طراحی شده است.

مشکل عملیاتی	اثر روی سازمان
کاربر می‌گوید «سیستم مشکل دارد»	شرح تلفنی دقیق نیست؛ کارشناس باید حدس بزند. سؤال‌های تکراری پیرسد یا حضوری مراجعه کند.
برای شروع ریموت باید ابزار دانلود شود	لینک، کد اتصال، تأیید کاربر، محدودیت فایروال یا سیاست سازمانی، مسیر حل مسئله را طولانی می‌کند.

مشکل عملیاتی	اثر روی سازمان
کاربر و کارشناس یک صفحه را نمی بینند	در بعضی سناریوهای RDP، نشست جدا یا قطع نشست محلی باعث می شود کاربر نتواند مشکل را نشان دهد و راه حل را ببیند.
برای یک کار پنج دقیقه ای، مراجعه حضوری لازم می شود	باز کردن سرویس، مشاهده Event Log، اجرای Script یا بررسی فایل ها، زمان کارشناس را در رفت و آمد مصرف می کند.
بعد از رفع مشکل، سابقه روشنی باقی نمی ماند	وقتی ابزار ریموت، موجودی، Job و گزارش جدا باشند، پیگیری اقدام و تکرار راه حل دشوار می شود.

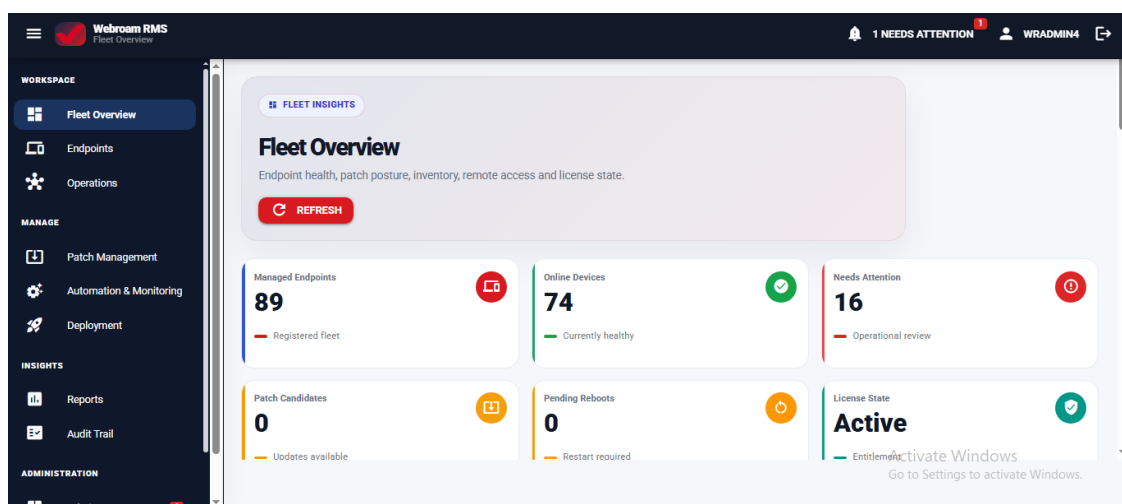
WebRoam RMS زمانی ارزش می سازد که اصطکاک واقعی پشتیبانی را کم کند — نه اینکه فقط یک کنسول دیگر به ابزارهای شما اضافه کند. به همین دلیل تمرکز طراحی محصول بر حذف این پنج الگو بوده است، نه افزودن قابلیت های تزئینی.

قابلیت شاخص محصول

کنار کاربر باشید، بدون اینکه او را از کارش خارج کنید

پس از استقرار یک باره Agent سازمانی، کارشناس از کنسول وب به دسکتاپ فعال کاربر متصل می شود. کاربر خارج نمی شود، برنامه هایش باز می ماند و می تواند هم زمان مشکل را نشان دهد و راه حل را دنبال کند. پس از رفع مشکل، نتیجه با کاربر کنترل و در سابقه عملیات ثبت می شود.

نمای عملیاتی محصول



اتصال کارشناس به نشست فعال کاربر — همان Session، همان صفحه، بدون قطعی

چه چیزی در تجربه پشتیبانی تغییر می کند؟

04 رفع و تأیید کنید نتیجه با کاربر کنترل و اقدام در سابقه عملیات ثبت می شود.	03 همان Session را ببینید کاربر خارج نمی شود و می تواند فرآیند رفع مشکل را قدم به قدم ببیند.	02 شروع Remote Viewer بدون نصب جدا برای کارشناس و بدون دانلود جدید در هر تماس.	01 انتخاب سیستم سیستم کاربر با نام، سایت یا جست و جوی IP یا نام سیستم پیدا می شود؛ وضعیت آنلاین و سابقه آن از همان جا دیده می شود.
--	--	--	--

چرا تجربه Remote متفاوت است

از شروع اتصال تا پیگیری نتیجه، اصطکاک کمتری ایجاد کنید

مقایسه زیر روی تجربه عملیاتی تمرکز دارد. رفتار دقیق ابزارهای موردی و RDP به شیوه استقرار، نسخه و سیاست شبکه وابسته است؛ به همین دلیل مقایسه در سطح تجربه کاری روزمره ارائه شده است.

معیار	WebRoam RMS	ابزار ریموت موردی	RDP
اقدام کاربر در هر تماس	نیاز ندارد؛ Agent از قبل مدیریت شده است	معمولاً دانلود یا اجرای ابزار و اعلام کد	ورود کارشناس با حساب مجاز
صفحه ای که کاربر می بیند	همان دسکتاپ فعال کاربر	همان صفحه، بسته به ابزار و مجوز	ممکن است نشست جدا یا قطع نشست محلی باشد
Viewer جدا برای کارشناس	شروع از مرورگر یا کنسول RMS	معمولاً نیاز است	Remote Desktop Client
پیوند با عملیات Endpoint	Remote Monitoring Job و Audit در یک کنسول	اغلب جدا از Inventory Job	جدا از چرخه مدیریت Endpoint

گردش کار

از تماس کاربر تا نتیجه قابل گزارش

WebRoam RMS ابزارهای لازم برای دیدن، بررسی، اقدام و ثبت نتیجه را در یک مسیر کاری واحد کنار هم قرار می‌دهد؛ پشتیبانی از یک گفت‌وگوی مبهم به یک فرآیند روشن شدن شش مرحله‌ای تبدیل می‌شود.

03 اتصال کارشناس به دستکاپ فعال، Terminal یا File Manager می‌رود.	02 مشاهده وضعیت آنلاین، هشدارها، سرویس‌ها و مشخصات سیستم دیده می‌شود.	01 درخواست کاربر مشکل را اعلام می‌کند؛ نام Endpoint یا کاربر برای شروع کافی است.
06 گزارش Job، وضعیت Agent و فعالیت مدیریتی برای پیگیری باقی می‌ماند.	05 تأیید کاربر نتیجه را روی همان نشست می‌بیند و رفع مشکل تأیید می‌شود.	04 اقدام سرویس، فایل، Registry، Script، Patch یا Task بررسی و اصلاح می‌شود.

نتیجه برای سازمان لمس‌پذیر است: مشکل سریع‌تر دیده می‌شود، کارشناس با اطلاعات بیشتری اقدام می‌کند و مراجعه حضوری فقط برای موارد واقعاً ضروری باقی می‌ماند. مدیر نیز دقیقاً می‌داند چه کاری، توسط چه کسی و روی کدام سیستم انجام شده است.

استقرار در مقیاس سازمان

برای شروع مدیریت، لازم نیست پشت تک‌تک رایانه‌ها بنشینید

روش استقرار بر اساس ساختار دامنه، دسترسی شبکه و سیاست امنیتی انتخاب می‌شود. موفقیت نصب با Check-in معتبر Agent تأیید می‌شود؛ نه فقط با اجرای Installer. به این ترتیب از روز اول می‌دانید کدام سیستم‌ها واقعاً وارد چرخه مدیریت شده‌اند.

OFFLINE PACKAGE Managed Installer بسته از پیش پیکربندی شده و امضاشده برای شبکه‌های محدود یا نصب هدایت شده.	DIRECT TARGETING Remote Push هدف‌گذاری با IP، Hostname، Range یا CIDR و استفاده از روش‌های مجاز شبکه برای انتقال و اجرا.	DOMAIN-BASED GPO و AD توزیع در Startup برای OU یا گروه هدف؛ اجرا با حساب SYSTEM و مناسب شبکه‌های مبتنی بر دامنه.
--	--	--

چرخه استقرار کنترل شده

04 بهره‌برداری RUN Remote، Patch، Job و Inventory از همان روز اول.	03 اعتبارسنجی VERIFY کنترل سرویس و Check-in احراز شده Agent روی کنسول.	02 استقرار DEPLOY تشخیص x64 یا x86 و اجرای بسته مناسب با روش منتخب.	01 دامنه‌گذاری SCOPE انتخاب سایت، گروه، OU یا محدوده شبکه به‌عنوان دامنه استقرار.
--	--	---	---

پوشش اجرایی شامل تشخیص x64 و x86، استفاده از WinRM، WMI/RPC، SMB، Service از Scheduled Task بر اساس طرح شبکه، تفکیک نتیجه نصب‌ها و ورود خودکار Endpoint به چرخه پشتیبانی پس از Check-in معتبر است. اگر یکی از روش‌ها در بخشی از شبکه پاسخ نداد، روش مکمل بدون تغییر معماری وارد عمل می‌شود.

قابلیت‌ها در عمل

قابلیت‌هایی که به نتیجه عملیاتی متصل‌اند

هر قابلیت در این بخش با یک مسئله واقعی تیم IT و نتیجه‌ای که برای سازمان ایجاد می‌کند بیان شده است؛ همین چارچوب، مبنای ارزیابی در پایلوت نیز خواهد بود.

قابلیت	مسئله	اقدام	نتیجه
Remote Support	توضیح تلفنی مبهم و مراجعه حضوری	Active Desktop Terminal، Files، Services و Registry	مشاهده مستقیم مشکل و اقدام فنی از راه دور

قابلیت	مسئله	اقدام	نتیجه
Monitoring and Alerts	اطلاع دیر هنگام از اختلال	CPU, RAM, Disk, Service Custom و Event Log Checks	دیدن نشانه‌ها قبل از تبدیل شدن به تماس کاربر
Patch Workflow	نامشخص بودن وضعیت به روزرسانی	Scan, Approve, Schedule Report و Install	اجرای استاندارد Patch با امکان کنترل و گزارش
Automation	کارهای تکراری و وابسته به فرد	PowerShell, Batch و Script, Command Scheduled Task	تکرارپذیری اقدام روی یک سیستم یا گروه
Inventory	نبود فهرست معتبر از دارایی‌ها	Hardware, OS, Software Agent status و	پاسخ سریع به سؤال «چه چیزی کجاست»
Audit and Reporting	نبود سابقه قابل پیگیری	Job history, وضعیت ناوگان و فعالیت مدیریتی	شفافیت بیشتر برای مدیر و تیم عملیات

معماری و کنترل سازمانی

ابزار ریموت زمانی قابل اعتماد است که مسیر، هویت و سابقه آن کنترل شود

معماری WebRoam RMS برای استقرار On-Premises یا زیرساخت خصوصی تحت کنترل مشتری طراحی می‌شود. کنسول، هویت سازمانی و Endpointها در یک مسیر ارتباطی کنترل شده به هم متصل می‌شوند و جزئیات نهایی بر اساس طرح فنی و سیاست‌های سازمان تأیید خواهد شد.

تیم IT و هویت سازمانی	صفحه کنترل Webroam RMS	Endpointهای مدیریت شده
حساب سازمانی و نقش مجاز	Remote Monitoring Patch Automation	Agent احراز هویت شده
SSO یا RBAC — MFA	مسیر ارتباطی کنترل شده و ثبت فعالیت	Windows Client و Windows Server

کنترل‌هایی که در طراحی بررسی می‌شوند

مسیر ارتباطی HTTPS، Reverse Proxy و Ruleهای محدودشده بر اساس طرح شبکه.	ثبات فعالیت ثبت ورود و اقدامات مدیریتی در دامنه قابلیت‌های نسخه عملیاتی.	هویت و دسترسی حساب سازمانی، تفکیک نقش و حداقل مجوز لازم برای ابزارهای مدیریتی.
Retention و Backup طراحی پشتیبان، دوره نگهداری و بازیابی متناسب با SLA و ظرفیت.	SSO و MFA اتصال به هویت سازمانی بر اساس نسخه و طراحی توافق‌شده.	مالکیت داده نگهداری کنسول و داده‌های عملیاتی در زیرساخت تحت کنترل مشتری.

گام بعدی برای تصمیم خرید

با یک پایلوت محدود، ارزش محصول را در شبکه خودتان ببینید

به جای تصمیم‌گیری بر اساس فهرست امکانات، سناریوهای واقعی پشتیبانی و استقرار را روی گروه کوچکی از Endpointها اجرا و نتیجه را ثبت کنید. جدول زیر پرسش‌های کلیدی هر سناریو را مشخص می‌کند تا معیار پذیرش پایلوت از ابتدا روشن باشد.

سناریوی پایلوت	پرسش تصمیم‌گیری
Remote روی Session فعال	آیا کارشناس بدون Logout کاربر، همان صفحه را می‌بیند و مشکل را حل می‌کند؟
استقرار Agent	آیا Remote Push، GPO یا Managed Installer با ساختار شبکه و سیاست سازمان سازگار است؟
دید عملیاتی	آیا موجودی، وضعیت آنلاین، سرویس‌ها و هشدارهای مورد نیاز در دسترس‌اند؟
اقدام استاندارد	آیا Job، Script، Patch و Task روی گروه پایلوت قابل اجرا و پیگیری‌اند؟
کنترل دسترسی	آیا نقش‌ها، مسیر ارتباطی و شیوه ثبت فعالیت با الزامات سازمان همخوانی دارند؟

شاخص‌های پیشنهادی ارزیابی: زمان شروع پشتیبانی، موفقیت اتصال، پوشش Endpoint ها، تعداد موارد حل‌شده بدون مراجعه حضوری و قابلیت پیگیری اقدامات. این شاخص‌ها در پایان پایلوت، مبنای تصمیم اقتصادی و فنی شما خواهند بود.

پرو فایل محصول

دامنه استاندارد محصول

ENDPOINTS Endpoint استاندارد Windows Client و Windows Server در نسخه‌های تأییدشده پیشنهاد فنی.	DEPLOYMENT استقرار On-Premises یا زیرساخت خصوصی تحت کنترل کامل مشتری.
SIZING ظرفیت‌سنجی (Sizing) بر اساس تعداد Endpoint، نرخ Check-in، دوره نگهداری Log و نشست‌های ریموت هم‌زمان.	CONSOLE کنسول Web UI روی HTTPS با دسترسی مبتنی بر نقش (RBAC).

درخواست جلسه معرفی و پایلوت

سناریوهای واقعی شبکه خود را انتخاب کنید؛ تیم ماداکو برنامه ارزیابی و معیار پذیرش را با شما تنظیم می‌کند و در پایان پایلوت، نتیجه را کنار شاخص‌های توافق‌شده مرور می‌کنیم.

